

# Weiler & Eberhardt

DEPOTVERWALTUNG AG ■ ■

## Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung

(Stand 26.10.2018)

Die hier dargestellten Grundsätze der Beschwerdebearbeitung sollen eine objektive, angemessene und unverzügliche Behandlung von Beschwerden gewährleisten und so das bestehende Vertrauensverhältnis zwischen unseren (potenziellen) Kunden und unserem Haus wahren.

### I. Beschwerdezugang

Eine Beschwerde im Zusammenhang mit den von uns erbrachten Dienstleistungen können Sie unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe Ihrer Kontaktdaten bei uns per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief einreichen oder persönlich vortragen:

Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG  
- Beschwerdemanagement -  
Fritz-Elsas-Str. 49  
70174 Stuttgart  
Telefon: 0711/335042-444  
Fax: 0711/335042-333  
E-Mail: kundenservice@weiler-eberhardt.de

### II. Verantwortliche Stelle

Die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG hat ein Beschwerdemanagement eingerichtet mit dem Ziel, eine transparente und unverzügliche Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten. Sämtliche eingehende Beschwerden werden an unser Beschwerdemanagement weitergeleitet, welches diese erfasst und deren weitere Bearbeitung veranlasst.

### III. Kosten

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

### IV. Beschwerdebearbeitung und Fristen

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns unverzüglich bearbeitet. Den Eingang der Beschwerde werden wir Ihnen bestätigen. Wir werden uns darum bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich Ihrer Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen. Sofern erforderlich, werden wir noch zusätzliche Unterlagen von Ihnen anfordern. Nach Prüfung des Vorgangs erhalten Sie innerhalb von höchstens zehn Werktagen ab Eingang der Beschwerde

- bei schnell zu klärenden Beschwerden eine direkte Antwort oder

- einen Zwischenbescheid (unter Nennung der Gründe für die Verzögerung und Angabe, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird).

Telefonisch bzw. persönlich vorgebrachte Beschwerden können gegebenenfalls direkt geklärt werden. In diesem Fall erhalten Sie im Nachgang an das Gespräch, sofern von Ihnen gewünscht, eine Zusammenfassung des Gesprächs, etwaige angeforderte Unterlagen sowie unsere Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung übersandt.

## V. Beschwerdebeantwortung

Die Beantwortung Ihrer Beschwerde hat klar, eindeutig und verständlich zu erfolgen. Können wir Ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen, werden wir Ihnen unseren Standpunkt hinsichtlich Ihrer Beschwerde und die Argumente für unsere Entscheidung eingehend erläutern.

Unbeschadet einer direkt an unser Haus gerichteten Beschwerde und einer Klageerhebung, können sich Verbraucher bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank sowie bei allen sonstigen Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wenden und einen Antrag auf Schlichtung stellen. Die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG ist zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren bei diesen Schlichtungsstellen verpflichtet und wird somit an etwaigen Streitbeilegungsverfahren vor diesen Stellen teilnehmen.

Ihren Antrag auf Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, also wenn Sie uns per Telefon, E-Mail, Fax oder Brief beauftragt haben und es im Zusammenhang mit dieser Beauftragung zu Streitigkeiten mit der Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG gekommen ist, können Sie per Brief, Fax oder E-Mail an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank übersenden:

Deutsche Bundesbank  
-Schlichtungsstelle-  
Postfach 111232 · 60047 Frankfurt am Main  
Fax: +49 69 2388-1919  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sowie entsprechende Stellungnahmen, Belege oder sonstige Mitteilungen sind per Brief, Fax oder E-Mail an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank zu übermitteln.

In allen übrigen Streitfällen, die im Zusammenhang mit der Erbringung von Finanzdienstleistungen durch die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG stehen, können Sie einen Antrag auf Schlichtung an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht senden:

BaFin-Schlichtungsstelle  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Schlichtungsstelle  
- Referat ZR 3 –  
Graurheindorfer Str. 108 · 53117 Bonn  
Fax: +49 (0) 228 4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist per Brief, Fax oder E-Mail unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen bei der Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzureichen.

Weitere Informationen erhalten Sie auf der Internetseite der Deutschen Bundesbank ([www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)) sowie auf der Internetseite der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)).

Selbstverständlich steht Ihnen alternativ auch der Rechtsweg offen.

## **VI. Nachbearbeitung**

Die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG versteht eine Beschwerde durch Kunden oder Interessenten auch als Anregung, bestehende Prozesse zu überprüfen und ggf. zu verbessern. Daher unterziehen wir die erhaltenen Beschwerden einer genauen Analyse, um möglichen Interessenkonflikten vorzubeugen und ein erneutes Auftreten des Beschwerdegrundes soweit wie möglich zu vermeiden.

## **VII. Sonstige Anlaufstellen für unsere in Luxemburg aufgelegten Fonds**

Betrifft Ihre Eingabe hingegen die in Luxemburg ansässige Verwaltungsgesellschaft unserer Fonds:

**IPConcept (Luxemburg) S.A.**  
Beschwerdemanagement  
4, rue Thomas Edison  
L-1445 Strassen, Luxembourg  
E-Mail: [beschwerden@ipconcept.com](mailto:beschwerden@ipconcept.com)  
[www.ipconcept.com](http://www.ipconcept.com)

oder die Verwahrstelle, Register- und Transferstelle sowie Zentralverwaltungsstelle unserer in Luxemburg aufgelegten Fonds:

**DZ PRIVATBANK S.A.**  
4, rue Thomas Edison  
L-1445 Strassen, Luxembourg  
Tel. +352 44903-1  
Fax +352 44903-2001  
[www.dz-privatbank.com](http://www.dz-privatbank.com)

können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an uns aber auch direkt an diese Unternehmen wenden bzw. einen Antrag auf Durchführung einer Schlichtung an die hierfür zuständige luxemburgische Finanzaufsicht richten:

**Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)**  
110, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg  
E-Mail: [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

## **VIII. Datenschutz**

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise. Diese finden Sie im Internet unter [www.weiler-eberhardt.de](http://www.weiler-eberhardt.de).